

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

Menurut Sugiyono (2012) bahwa dalam penelitian landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu memiliki dasar yang kokoh dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (trial and error), landasan teori penelitian ini adalah :

##### 1. Aviation Security (AVSEC)

Petugas keamanan penerbangan atau Aviation Security (AVSEC) adalah personil yang telah wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010). Dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional dijelaskan bahwa personel keamanan penerbangan memiliki tugas melakukan pengamanan dalam aktifitas penerbangan. Personel keamanan penerbangan wajib tersebar diseluruh penjuru bandar udara, baik disisi darat maupun udara.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh petugas keamanan adalah untuk menghindarkan dari hal-hal yang tidak diinginkan dengan cara

mengamankan segala jenis tindakan yang tidak wajar di suatu penerbangan sebelum penumpang melakukan penerbangan.

## 2. Security Check Point (SCP)

Security Check Point adalah tempat pemeriksaan keamanan bagi penumpang, orang, personel pesawat udara, dan barang yang akan masuk ke daerah keamanan terbatas dan/atau ruang tunggu di gedung terminal Bandar Udara.

Di Security Check Point ini terdapat alat pemeriksaan keamanan, yaitu gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) dan X-Ray Conveyor Belt. Setiap penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan wajib melepas jaket, mantel, topi, ikat pingang, ponsel, arloji, kunci, dan barang-barang yang mengandung unsur logam dan meletakkan kedalam tas atau wadah(tray) yang sudah disediakan dan diperiksa melalui mesin x-ray dan diatur oleh personel keamanan bandar udara yang bertugas sebagai pengatur arus masuk penumpang, personel pesawat udara dan orang perseorangan serta barang bawaan.

Apabila alarm gawang detektor logam (Walk Through Metal Detector / WTMD) berbunyi, petugas keamanan bandar udara (AVSEC) berhak untuk meminta penumpang untuk kembali memeriksa dan melepas barang yang dibawa atau digunakan serta meminta penumpang / personel pesawat mengulang kembali pemeriksaan melalui gawang detektor logam ( Walk Through Metal Detector / WTMD) dan juga pemeriksaan manual secara menyeluruh

### 3. Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu dapat yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan dari pelanggan sesuai persepsi mereka.

### 4. Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang ketika dia merasa bahwa hasil atau pelayanan suatu kinerja sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan merupakan respon dari pengguna jasa terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dengan hasil atau pelayanan kinerja yang telah dirasakannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan.

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen

Menurut Kotler dan Armstrong (2001) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

## **5. Bandar Udara**

Bandar Udara adalah Kawasan didaratan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penumpang lainnya. (Sumber: Undang Undang No. 1 Tentang Penerbangan dan PM.69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional).

Sedangkan definisi bandar udara menurut PT. Angkasa Pura adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersediannya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

## **6. Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang**

Bandar Udara Abdulrachman Saleh (IATA : MLG, ICAO : WARA) adalah bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa

Timur, Indonesia. Bandara Abdulrachman Saleh memiliki dua landasan pacu yang pertama untuk pesawat-pesawat kecil seperti Hercules C-130 dengan Panjang 1.500 m, dan yang kedua untuk jenis pesawat besar seperti Boeing 737 dengan Panjang 2.300 m.

Pangkalan udara (Lanud) Bugi yang kini dikenal dengan nama Lanud Abdulrachman Saleh dibangun oleh pemerintahan Belanda pada era 1937-1940 bersamaan dengan pembangunan pangkalan-pangkalan udara lain di Indonesia. Pada tanggal 30 Desember 2011 penerbangan sipil di Abdul Rachman Saleh menggunakan bandar udara yang terpisah dari base ops Lanud Abdulrachman Saleh.

## B. Penelitian yang Relevan

Beberapa penelitian – penelitian yang relevan dengan penelitian ini ditunjukkan pada tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan**

| No. | Nama Penelitian | Judul Penelitian   | Tahun Penelitian | Hasil Penelitian  |
|-----|-----------------|--|------------------|---|
| 1.  | Sri Wahyuni     | Pengaruh Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan | 2016             | Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu sistem keamanan penerbangan telah dilakukan |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>Pelanggan Di<br/>Bandar Udara<br/>Internasional<br/>Adisoemarmo Solo</p> | <p>dengan baik<br/>dengan predikat<br/>kriteria “sangat<br/>memuaskan”<br/>untuk area-area<br/>kerja<br/>pengamanan di<br/>pintu masuk<br/>Check in<br/>Counter,<br/>Pemeriksaan<br/>pertama<br/>(pemeriksaan<br/>random),<br/>pemeriksaan<br/>posisi kedua<br/>(pemeriksaan<br/>cabin baggage),<br/>pemeriksaan<br/>internasional.<br/>Selanjutnya<br/>tingkat kepuasan<br/>pengguna jasa</p> |
|--|--|---|--|

|    |                            |   |                   |   |
|----|----------------------------|---|-------------------|---|
|    |                            |   |                   | <p>pelayanan Aviation Security oleh Bandar Udara Internasional Adisoemarmo Solo dinyatakan “Sangat Puas” dengan nilai maksimum.</p>   |
| 2. | <p>Wahyu Eka Rahmawati</p> | <p>Analisis Kinerja Petugas Terhadap Pelayanan Keamanan Bawaan Penumpang Untuk Keselamatan Penerbangan Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo</p> | <p>2017 Avsec</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi berganda adalah 0,928 yang berate 92,8% variabel kinerja petugas AVSEC berpengaruh terhadap pelayanan</p> |

|    |                       |  |      |  |
|----|-----------------------|--|------|--|
|    |                       |  |      | keamanan barang bawaan penumpang sedangkan sisanya 7,2% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti  |
| 3. | Farah Dina<br>Mariani | Peran Petugas Aviation Security Dalam Pemeriksaan Orang Dan Barang di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta | 2017 | Dari hasil penelitian yaitu petugas Aviation Security di Bandar Udara Halim Perdanakusuma Jakarta dalam menjalankan tugas dan peranannya belum sesuai dengan tanggung jawab yang |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  | <p>diberikan dengan mengacu pada Standard Operational Prosedure (SOP) yang sudah ditetapkan sebagai kualitas karyawan petugas Aviation Security. Selanjutnya kurangnya kesadaran dan pemahaman dari Airport Security akan pentingnya kemanan dan keselamatan penerbangan. Kualitas keamanan bandar udara</p> |
|--|--|--|--|--|

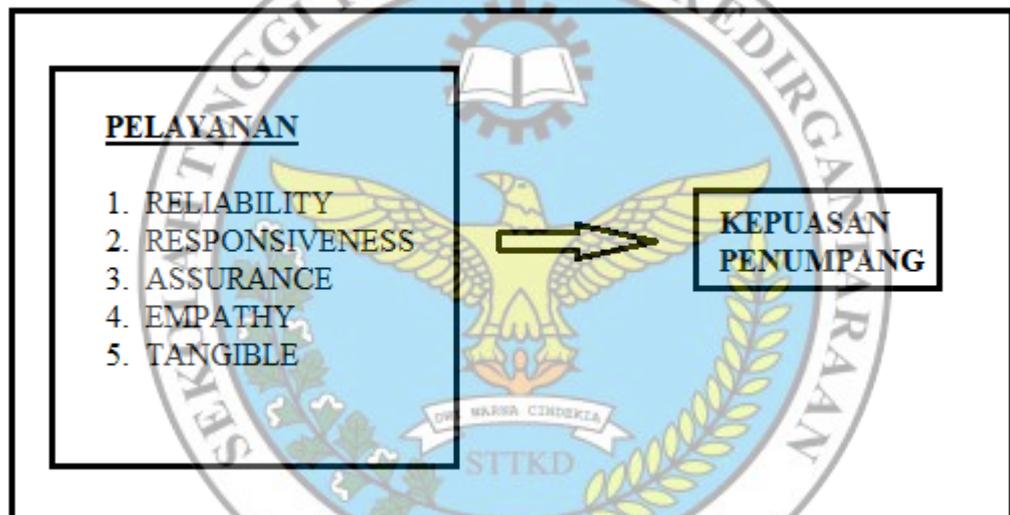
|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  | <p>sangat tergantung pada kualitas dan kuantitas sumber daya manusia. Sehingga pemenuhan kuantitas jumlah personil harus seiring dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia.</p> |
|--|--|--|--|---|

**Sumber:Peneliti**

Berdasarkan Tabel 2.1 terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya yang terletak pada subyek berbeda mengenai proses pelayanan petugas AVSEC. Pada penelitian sebelumnya membahas tentang pelayanan petugas AVSEC yang mengacu pada Standard Operational Procedure (SOP) sedangkan penelitian ini membahas tentang bagaimana kualitas proses pelayanan pemeriksaan petugas dalam melayani penumpang. Serta perbedaan berikutnya adalah lokasi bandar udara yang diteliti nantinya, karena setiap lokasi bandar udara akan memiliki tingkat kualitas pelayanan yang berbeda – beda dengan

bandar udara yang satu dengan yang lainnya. Untuk kesamaan penelitian yaitu meneliti pada bagian atau unit Aviation Security (AVSEC). Terdapat manfaat penelitian yang relevan untuk peneliti yaitu memberikan pedebedaan pada subyek yang akan diteliti, memberikan pengetahuan tingkat pelayanan disetiap lokasi bandar udara yang berbeda-beda.

### C. Kerangka Berpikir



**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**

Menurut Purwanto (2010) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bahwa adakah pengaruh proses pelayanan pemeriksaan keamanan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat untuk mencari tahu seberapa besarkah pengaruhnya.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan penumpang dan bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan factor penting dalam menciptakan kepuasan penumpang. Bagan di atas menunjukkan bahwa pelayanan merupakan factor yang akan membentuk kepuasan penumpang. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan maka semakin tinggi pula kepuasan yang akan dirasakan oleh penumpang tersebut.

Secara umum terdapat tiga kemungkinan tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan, yaitu jika pelayanan yang diberikan dibawah harapan, maka penumpang tidak puas. Jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan, maka penumpang akan puas. Jika pelayanan melebihi harapan, maka penumpang akan merasa sangat puas.

Pelayanan pemeriksaan keamanan di bandar udara merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan para penumpang. Karena pelayanan berdampak juga terhadap kepuasan penumpang jadi bandar udara wajib adanya pelayanan dari segi fasilitas dan sumber daya manusia (SDM).

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a)  $H_1$  Adanya pengaruh proses pelayanan pemeriksaan keamanan pada Security Check Point (SCP) terhadap kepuasan penumpang di unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang
- b)  $H_0$  Tidak adanya pengaruh proses pelayanan pemeriksaan keamanan pada Security Check Point (SCP) terhadap kepuasan penumpang di

unit Aviation Security (AVSEC) Bandar Udara Abdulrahman Saleh Malang.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

- a. Apabila probabilitas signifikan  $> 0,05$  atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Apabila probabilitas signifikan  $< 0,05$  atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

